

54 000 PROFESSIONNELS MOBILISÉS POUR L’EMPLOI





Le mot du président du conseil d'administration



« Envisager l'avenir avec détermination

En 2014, nous arrivons au terme de notre plan stratégique « Pôle emploi 2015 » qui a fortement mobilisé les équipes ces trois dernières années.

Depuis la signature de la convention tripartite État-Unédic-Pôle emploi en 2012 et la mise en place de ce plan stratégique, une énergie considérable a été déployée pour adapter les services aux besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises. La transformation engagée par Pôle emploi produit ses effets et va dans le bon sens. Les résultats présentés dans ce rapport annuel en attestent. Je tiens à saluer tout particulièrement l'implication des collaborateurs de Pôle emploi tout au long de ces trois ans. Cela constitue une richesse pour notre établissement et c'est donc sur une base solide que nous pouvons dès à présent enclencher les prochaines étapes qui s'annoncent.

2015 s'ouvre sur des évolutions importantes dans le domaine de l'emploi et pour Pôle emploi sur un nouveau projet stratégique « Pôle emploi 2020 ». C'est une année charnière avec des enjeux et des échéances essentiels.

Signée le 18 décembre dernier, la nouvelle convention tripartite 2015-2018 porte des orientations stratégiques qui se sont nourries des travaux de prospective engagés dès l'été 2014 pour répondre à la diversité croissante des besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises et aux mutations des territoires. Elle a pour ambition de commencer plus vite le parcours vers l'emploi pour prévenir le chômage de longue durée et récurrent, et d'améliorer la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises.

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle engage Pôle emploi à mieux accompagner les transitions professionnelles en développant l'expertise interne en conseil en évolution professionnelle, en renforçant l'action en faveur de la formation des demandeurs d'emploi en lien avec les conseils régionaux et en mettant en œuvre le compte personnel de formation.

Pour faire face aux enjeux du numérique, Pôle emploi proposera une offre de services digitale novatrice aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Enfin, l'organisation et la gouvernance de Pôle emploi évolueront dans les territoires pour suivre la nouvelle délimitation des régions prévue au 1er janvier 2016.

Fort de ces nouvelles orientations, Pôle emploi peut envisager son avenir avec détermination, pour améliorer encore les services rendus aux demandeurs d'emploi et aux entreprises.

FRANÇOIS NOGUÉ

L'édito du directeur général



« Relever les défis de l'emploi

Pôle emploi s'est doté en 2012 d'un projet de transformation de grande ampleur. Après deux années de déploiement, 2014 a permis de consolider les évolutions et de mesurer concrètement les premiers bénéfices des actions engagées. Malgré un contexte marqué par un accroissement du chômage, plusieurs tendances positives sont à observer. Les résultats en termes de retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi sont supérieurs à ceux attendus, avec près de 125 000 retours à l'emploi par mois en moyenne, et l'on observe une hausse de la satisfaction des demandeurs d'emploi sur les services rendus par Pôle emploi. D'autres signaux positifs nous viennent des entreprises, de plus en plus satisfaites de nos services à l'occasion des recrutements effectués par nos conseillers.

Des avancées significatives sont venues enrichir nos services en 2014. Pôle emploi s'est associé avec les conseils départementaux pour créer un accompagnement global, afin d'allier insertion sociale et professionnelle. L'offre numérique de Pôle emploi s'est aussi développée. Un accompagnement 100 % Web a été expérimenté pour accompagner des demandeurs d'emploi volontaires et proches de l'emploi et des partenariats ont été initiés avec des sites d'emploi en ligne permettant d'agréger les offres d'emploi sur pole-emploi.fr, contribuant ainsi à une plus grande transparence du marché du travail.

Si l'enjeu central du précédent plan stratégique visait la personnalisation des services, le nouveau plan « Pôle emploi 2020 » s'inscrit pleinement dans la continuité des actions menées ces dernières années. Il fixe pour quatre ans les orientations stratégiques de Pôle emploi, centrées sur une plus grande personnalisation des services, la mise en place de conseillers dédiés aux entreprises, le développement du numérique et l'efficacité de son action.

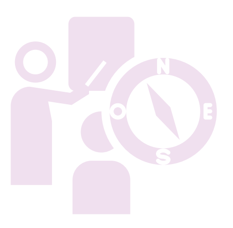
Les attentes envers Pôle emploi sont importantes et les travaux engagés nous mèneront, j'en suis convaincu, à augmenter notre efficacité et à répondre davantage aux besoins de nos interlocuteurs, demandeurs d'emploi, entreprises ou partenaires. Pour cela, je sais pouvoir compter sur le professionnalisme et l'implication des collaborateurs de Pôle emploi qui, dans les territoires et en partenariat avec les acteurs locaux, se mobilisent quotidiennement pour favoriser l'accès et le retour à l'emploi.

JEAN BASSÈRES

L'ANNÉE 2014

Faits marquants de l'année 2014

Plan 100 000 formations, lancement de l'accompagnement 100% Web, renforcement des relations avec les conseils départementaux, nouvelle convention d'Assurance chômage, création du Lab… 2014 marque la consolidation et la fin du plan stratégique «Pôle emploi 2015». Retour sur cette dernière année du plan, riche en actualités.



JANVIER

Plan de 100 000 formations prioritaires : objectif dépassé !

Lancé à l'initiative du Premier ministre, ce plan avait pour ambition d'offrir aux demandeurs d'emploi, en 2014, 100 000 formations de plus qu'en 2013, sur des secteurs et des métiers offrant des opportunités d'emploi.
Avec 108 539 entrées en formation, le défi a été relevé. Pôle emploi y a largement contribué en finançant 73 % des formations, soit un montant de 139 millions d'euros.

FÉVRIER

Responsabilité sociétale : les premiers indicateurs

La première édition du rapport sur la responsabilité sociétale de Pôle emploi a été publiée en février. Ce document détaille les initiatives et les indicateurs de performance mis en place par Pôle emploi pour tenir ses engagements dans ce domaine.



FÉVRIER

Lancement d'un accompagnement guidé 100 % Web

D'abord expérimenté dans 7 régions, l'accompagnement dématérialisé répond aux attentes d'un public de plus en plus à l'aise avec le web. Entretiens par webcam, chat, mails… les demandeurs qui le souhaitent peuvent, avec l'accord de leur conseiller, choisir ces nouveaux canaux de communication pour échanger avec Pôle emploi. Cet accompagnement a vocation à s'enrichir : de nouveaux e-services permettront de participer à une formation à distance ou même de passer un entretien d'embauche.

12 FÉVRIER

Nouvelles orientations en matière de recours aux opérateurs de placement

Le conseil d'administration de Pôle emploi adopte de nouvelles règles de recours aux opérateurs de placement. Il s'agit désormais de privilégier la sous-traitance dans deux cas : pour les publics les plus autonomes qui ont besoin d'un appui méthodologique dans leur recherche d'emploi ou pour répondre à des besoins spécifiques mobilisant des compétences complémentaires à celles de Pôle emploi. La nature des relations avec les prestataires évolue également : en contrepartie d'une plus grande liberté d'action, ils feront aussi l'objet d'un contrôle qualité renforcé.

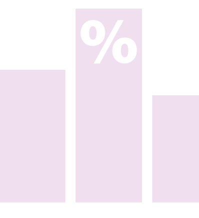
6 MARS

Partenariat novateur avec People & Baby

Pour que la garde d'enfants ne soit plus un frein au retour à l'emploi, le réseau de crèches collectives *People & Baby*, en partenariat avec Pôle emploi, met à disposition dans ses structures, 10 000 journées d'accueil. Une solution pour répondre à des besoins ponctuels de garde, à l'occasion d'un entretien d'embauche ou au cours d'une période d'essai.



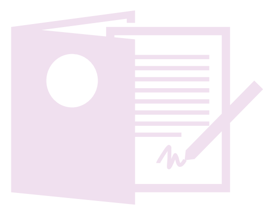
17 MARS
De nouvelles possibilités d'accès aux soins
La signature d'un accord entre Pôle emploi et le Centre technique d'appui et de formation des centres d'examens de santé (CETAF) vise à faciliter l'accès aux soins des publics les plus fragiles. Par cet accord, les 113 centres d'examen en France priorisent l'accueil des personnes dont les problématiques de santé entravent le retour à l'emploi.



26 MARS

Labellisation des statistiques de Pôle emploi

La qualité des statistiques mensuelles de Pôle emploi et le professionnalisme de ses équipes ont été reconnus par l'Autorité de la statistique publique (ASP). La labellisation, accordée pour une durée de 5 ans, fait l'objet d'une clause de revoyure de 2 ans. En 2016, Pôle emploi doit ainsi avoir mis en œuvre les recommandations de l'ASP, notamment la publication de variations tendancielles, sur quelques mois, en complément des situations mensuelles.



1ER AVRIL

Renforcer les relations entre Pôle emploi et les départements

Le protocole national signé entre Pôle emploi, l'Assemblée des départements de France (ADF) et la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) porte sur une « approche globale de l'accompagnement » des demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés professionnelles et sociales. Cela suppose de mieux articuler les réponses qui sont fournies par les départements, sur le volet social, et par Pôle emploi, sur celui de l'insertion professionnelle.
Ce protocole national se décline à l'échelle locale, avec la signature de conventions avec les conseils départementaux. Le Doubs a été le premier département à mettre en œuvre cette nouvelle approche.



7-11 AVRIL
Salon en ligne Handi2day
Cinq jours pour prendre contact avec des employeurs et passer des entretiens depuis son ordinateur ou sa tablette, tel est le principe d'Handi2day, un salon en ligne dédié aux personnes en situation de handicap. Pour que ces dernières mettent toutes leurs chances de leur côté, les conseillers de Pôle emploi les avaient préparées à l'exercice, en amont du salon. Une nouvelle édition a eu lieu du 28 au 31 octobre.

7-26 AVRIL
Le train de la nouvelle France industrielle
15 villes traversées et 5000 candidats reçus en trois semaines, le bilan de cette expérience innovante est concluant : Pôle emploi a pu susciter des rencontres entre demandeurs d'emploi et recruteurs du secteur industriel, transmettre des CV aux quelque 200 entreprises qui participaient à l'opération et mettre en lumière les filières et les métiers porteurs dans l'industrie.

8 AVRIL
Anticiper les besoins de main d'œuvre
La publication de l'enquête « Besoins en main d'œuvre », réalisée en partenariat avec le Crédoc, est toujours attendue. L'édition 2014 n'a pas dérogé à la règle : si les services aux particuliers et aux entreprises restent des secteurs porteurs, cette étude a, plus largement, permis de croiser les besoins des entreprises et des demandeurs d'emploi. Dans le même esprit « prospectif », Pôle emploi a réalisé en 2014 un diagnostic national portant sur le contexte macroéconomique, les attentes des demandeurs d'emploi et des employeurs ainsi que sur la diversité des besoins des territoires.

16 AVRIL
Pôle emploi accueille ses homologues allemands
Visite d'une agence, rencontre avec le conseil d'administration et la direction générale : Frank Weise, le directeur général de la *Bundesagentur für Arbeit*, a échangé avec différents représentants de Pôle emploi sur les étapes de transformation, ainsi que sur les enjeux actuels et les ambitions à moyen terme des services publics d'emploi allemand et français.

7-8 JUILLET
Grande conférence sociale pour l'emploi
Ouverte par le Premier ministre, clôturée par le Président de la République, la nouvelle grande conférence sociale s'est inscrite dans la continuité des deux précédentes. Elle a non seulement favorisé les échanges entre les partenaires sociaux et contribué à consolider le dialogue social « à la française… », mais elle a aussi permis de présenter la feuille de route des réformes à venir. C'est à cette occasion que Pôle emploi a pris l'engagement d'étendre son accompagnement renforcé à 80 000 demandeurs d'emploi particulièrement éloignés de l'emploi venant s'ajouter aux 190 000 qui en bénéficient déjà.

14 MAI

Nouvelle convention d'assurance chômage

Adoptées par les partenaires sociaux, pour une durée de deux ans, les nouvelles règles de l'Assurance chômage prennent en compte la précarisation du marché du travail, la nécessité de simplifier les règles d'indemnisation et la situation financière de l'Assurance chômage, fragilisée par la conjoncture économique.
Face à ces problématiques, la nouvelle convention apporte des réponses concrètes, avec une incitation plus forte à la reprise d'emploi. Si la plupart des mesures ont été mises en œuvre au 1er juillet, les nouvelles règles relatives aux droits rechargeables (plus un demandeur d'emploi travaille, plus il cumule de nouveaux droits à l'Assurance chômage) et au cumul salaire/allocation sont, quant à elles, entrées en vigueur au 1er octobre.

11 JUILLET
1er bilan du placement transfrontalier
Trois ministres, dont François Rebsamen et son homologue allemand, ont fait le déplacement en Moselle et en Allemagne pour voir de plus près le fonctionnement du nouveau service de placement transfrontalier. L'occasion d'examiner les atouts de ce partenariat franco-allemand inédit et innovant qui fait travailler ensemble huit conseillers bilingues, proposant les offres d'emploi des deux pays.

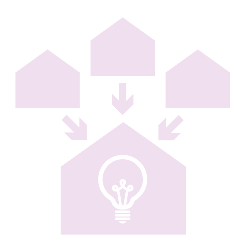
16 JUILLET
Apprendre en ligne avec Orange
Pôle emploi s'est associé à Orange, premier employeur du digital en France, pour lancer deux parcours d'apprentissage collaboratif en ligne. Gratuits, ces MOOC (Massive Open Online Course) permettent au grand public de découvrir les opportunités professionnelles du numérique.



19 SEPTEMBRE

Le ballon rond au service de l'emploi

Pour la 2e année consécutive, l'opération Supporters de l'emploi a mobilisé les passionnés de football autour de la lutte contre le chômage. Grâce à un partenariat qui rassemble l'Union des clubs professionnels de football (UCPF), la Ligue de football professionnel, la Française des jeux, l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie) et Pôle emploi, de nombreux clubs et entreprises ont joué le jeu : mise en réseau, recueil de CV, conseils dispensés aux porteurs de projets souhaitant créer leur activité professionnelle… De nombreux stades se sont transformés en forum de l'emploi !



24 SEPTEMBRE

Mise en orbite du Lab de Pôle emploi

Conçu comme le berceau de l'innovation, le Lab est un lieu de création et d'échanges, imaginé par Pôle emploi pour que ses utilisateurs – conseillers et demandeurs d'emploi, mais aussi entreprises, étudiants ou chercheurs – laissent libre cours à leur créativité. Il permet d'y concevoir des projets destinés à améliorer les services proposés aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Le bouillonnement d'idées y est encouragé et les ateliers organisés bouleversent les pratiques habituelles, avec notamment des pratiques de projection et de scénarisation. Une formule qui s'adresse à tous les types de projets, dès lors qu'ils nécessitent de multiples compétences.

6 OCTOBRE

Ouverture de l'Université du management

Les 6 200 managers de Pôle emploi y trouveront des modules de formation destinés à conforter les pratiques existantes, à en faire émerger de nouvelles et, plus globalement, à renforcer une communauté de managers autour d'une culture managériale commune. L'innovation sera au cœur de cette nouvelle culture, qui aura pour finalité d'améliorer la performance managériale de l'encadrement de Pôle emploi.

6-10 OCTOBRE

Aux côtés de l'Adie pour soutenir la création d'entreprise

Pôle emploi s'est associé à la campagne d'information organisée par l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie). Objectif de l'opération : libérer l'audace de ceux qui se croiraient trop jeunes ou trop vieux pour se lancer ! Cafés créateurs, stands d'information, marchés de micro-entrepreneurs… de nombreuses initiatives ont eu lieu dans les agences de l'Adie et de Pôle emploi.





13 OCTOBRE

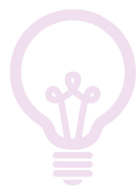
Un colloque tourné vers l'avenir

Avec pour sujet de réflexion, « Quels services aux demandeurs d'emploi et aux employeurs dans les 10 ans ? », l'édition 2014 des Rencontres de l'emploi a invité ses participants à réfléchir aux évolutions futures du marché de l'emploi. Lors de tables rondes et ateliers, ils ont pu échanger sur les avancées réalisées par Pôle emploi au cours des 3 dernières années, mobiliser les études européennes sur les pratiques de lutte contre le chômage dans d'autres services publics de l'emploi, et identifier les enjeux pour l'avenir. Au terme de la journée, chercheurs, membres d'institutions publiques, entreprises, acteurs du marché du travail et représentants de Pôle emploi ont conclu à la nécessaire personnalisation des services aux demandeurs d'emploi, à leur adaptation aux spécificités territoriales, et à la nécessité de consolider la présence de conseillers dédiés aux entreprises.

12-16 NOVEMBRE

De l'innovation de l'action publique…

Lors de la Semaine de l'innovation publique, organisée à l'initiative du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), les équipes de Pôle emploi ont présenté quelques-unes de leurs initiatives novatrices, telles que le recrutement sans CV, l'outil de géo localisation des offres d'emploi ou encore l'accompagnement 100% Web des demandeurs d'emploi.



19-20 NOVEMBRE

… à l'innovation internationale des services publics !

130 personnes, venues de 40 pays différents, ont participé à la conférence organisée par l'Association mondiale des services d'emploi publics (AMSEP) et Pôle emploi, sur le thème : « Dynamique d'innovation et gestion des idées dans les services publics de l'emploi ». Au cœur des échanges : le partage d'expérience des services publics de l'emploi (SPE), tous engagés dans des processus de modernisation et de management de l'innovation de leurs services et de leurs organisations. Séances plénières et ateliers ont permis de confronter les pistes d'amélioration explorées par les SPE et de mettre en avant les atouts de la simplification des processus et du développement des nouvelles technologies.

DÉCEMBRE

Bilan de la convention tripartite 2012-2014

Avec 14 des 18 indicateurs de la convention tripartite qui ont progressé par rapport à 2012, les actions engagées depuis trois ans ont produit leurs effets. En termes de retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi, les résultats sont supérieurs à ceux attendus compte tenu de la conjoncture (124 500 retours à l'emploi par mois en moyenne, de juin 2013 à juin 2014). Les objectifs sont atteints dans plusieurs domaines, en particulier la satisfaction des entreprises (65 % d'entreprises satisfaites sur l'adaptation des offres de Pôle emploi à leurs besoins) et la tenue des délais d'inscription des demandeurs d'emploi (91 % des nouveaux chômeurs sont inscrits dans les dix jours suivants leur premier contact avec Pôle emploi). Plusieurs axes de progrès ont également été identifiés, notamment l'information sur l'indemnisation, ou la prévention des situations de chômage de longue durée et de chômage récurrent : des points d'attention pris en compte dans les orientations de la nouvelle convention tripartite 2015-2018.



8 DÉCEMBRE

Plus d'un million d'offres d'emploi agrégées

Les accords passés par Pôle emploi avec plus de cinquante partenaires de l'emploi sur le web portent leurs fruits : la barre du million d'offres agrégées distinctes diffusées sur pole-emploi.fr a été atteinte. En complément des offres directement confiées par les recruteurs, Pôle emploi améliore la transparence du marché du travail en proposant sur son site plus d'opportunités d'emploi.

10 DÉCEMBRE

Pour la première fois, le club RH Pôle emploi s'ouvre sur l'Europe

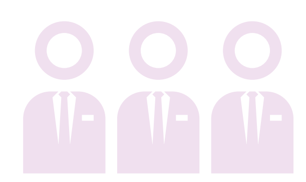
Croiser les regards de DRH et de représentants de services publics de l'emploi (SPE) français, allemands et suédois s'est révélé très intéressant : tous ont pu aborder, lors de ce club RH exceptionnel, leurs pratiques de recrutement, la question de l'insertion des jeunes dans l'emploi ou encore la problématique de la gestion des compétences, en valorisant les atouts d'un partenariat fort et dans la durée entre les SPE et les entreprises.

18 DÉCEMBRE

Signature de la nouvelle convention tripartite 2015-2018 entre l'État, l'Unédic et Pôle emploi

Tout en confortant les principes fondateurs de la précédente convention (personnalisation de l'offre de services, territorialisation de l'action de Pôle emploi, attention portée aux résultats et à l'efficience), la nouvelle convention tripartite porte des inflexions majeures, telles que la refonte du processus d'inscription et d'indemnisation, la mise en œuvre d'une offre digitale accessible à tous ou encore la mise en place d'équipes de conseillers dédiés aux entreprises. Sa réussite suppose de poursuivre la dématérialisation des services, de continuer de donner davantage de marges de manœuvre aux agents et de redéployer les moyens humains vers le suivi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi.





19 DÉCEMBRE

Jean Bassères reconduit à la tête de Pôle emploi

Nommé directeur général de Pôle emploi en 2011, Jean Bassères a été renouvelé dans ses fonctions, pour un nouveau mandat de trois ans. Les membres du conseil d'administration ont également été désignés à cette même date. À l'occasion de la première réunion du conseil, ils ont réélu François Nogué président.

Chiffres clés de l'année 2014



DEMANDEURS D'EMPLOI ET ENTREPRISES

6,3 millions d'inscriptions de demandeurs d'emploi

67% des demandeurs d'emploi sont satisfaits des services rendus par Pôle emploi

3,6 millions de retours à l'emploi

Plus de 238 500 formations financées

Près de 452 500 contrats aidés signés

91 % des nouveaux chômeurs inscrits dans les 10 jours

408 000 entreprises utilisent nos services

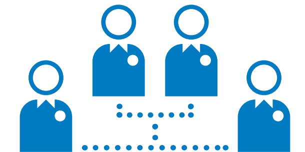
2,2 millions de recrutements réussis avec l'aide de Pôle emploi

67% des entreprises sont satisfaites de leur dernière opération de recrutement avec Pôle emploi

4 millions d'offres d'emploi publiées sur pole-emploi.fr

FORUMS EMPLOI

4000 événements organisés par Pôle emploi chaque année auxquels 500 000 demandeurs d'emploi participent.



ORGANISATION

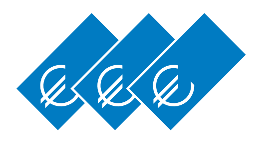
54 000 agents

905 agences de proximité et relais

145 agences de services spécialisés

69 plateformes de services

1 club RH national et **22** clubs régionaux, qui regroupent 1600 entreprises membres

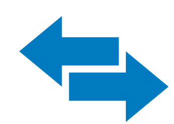


INDEMNISATION

31,7 milliards d'euros versés aux demandeurs d'emploi pour le compte de l'Assurance chômage

3,6 milliards d'euros versés pour le compte de l'État et du fonds de solidarité

8 millions de dossiers de demande d'allocation traités



SERVICES À DISTANCE

POLE-EMPLOI.FR

42,8 millions de visites par mois

« MODE D'EMPLOI »

Plus de 2,8 millions de destinataires de la newsletter qui donne des conseils pour l'aide au retour à l'emploi

APPLI POLE-EMPLOI MOBILE

3,5 millions de téléchargements depuis sa création

3949 numéro court pour les demandeurs d'emploi

59,3 millions d'appels

3995 numéro court dédié aux entreprises

2,1 millions d'appels



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

5,22 tonnes équivalent CO_2 par agent

79 % des sites valorisent leurs déchets papier à fin 2014

6,88 % taux d'emploi direct de travailleurs handicapés



EXPERTISE ET MARCHÉ DU TRAVAIL

POLE-EMPLOI.ORG

2 millions de visites par an

BMO.POLE-EMPLOI.ORG

Le site qui permet de mieux identifier les métiers porteurs par bassin d'emploi

1 employeur sur 5 envisage de réaliser au moins une embauche en 2015

JUIN 2015

LA COOPÉRATIVE – RÉF. 9902

RAPPORT-ANNUEL.POLE-EMPLOI.ORG

pôle emploi